



**ABNT – Associação
Brasileira de
Normas Técnicas**

Sede:
Rio de Janeiro
Av. Treze de Maio, 13 / 28º andar
CEP 20003-900
Rio de Janeiro – RJ
Tel.: PABX (21) 3974.2300
Fax: (21) 2220-1762
Endereço eletrônico:
www.abnt.org.br

Copyright © 2006,
ABNT - Associação Brasileira
de Normas Técnicas
Printed in Brazil/
Impresso no Brasil
Todos os direitos reservados

ICS

NOV 2006

Projeto 54:003.06-002

Turismo de aventura – Turismo fora- de-estrada em veículos 4x4 ou bugues – Requisitos para produto

Origem:

ABNT/CB-54 - Comitê Brasileiro de Turismo

CE-54:003.06 - Comissão de Estudo de Turismo de Aventura – Turismo Fora-
de-Estrada com Veículos 4x4 e Bugues

Project 54:003.06-002 – Adventure tourism – Tourism 4WD or buggies –
Product requirements

Descriptors: Adventure tourism. Tourism. 4WD. Buggies. Tours. Service
requirements. Certification.

Palavras-chave: Turismo de aventura. Fora-de-estrada.
Produtos. Requisitos de serviço.
Certificação.

13 páginas

Sumário

Prefácio

Introdução

- 1 Escopo
- 2 Referências normativas
- 3 Definições
- 4 Requisitos gerais
- 5 Condutores
- 6 Equipamentos e recursos
- 7 Informações sobre o cliente
- 8 Preparação do cliente
- 9 Exigências de segurança
- 10 Gestão de riscos
- 11 Conclusão do produto
- 12 Controle do produto
- 13 Mitigação, compensação e conservação sócio-ambientais

Anexo

A (informativo) Referências bibliográficas

Prefácio

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é o Fórum Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB) e dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros).

Os Projetos de Norma Brasileira, elaborados no âmbito dos ABNT/CB e ABNT/ONS, circulam para Consulta Nacional entre os associados da ABNT e demais interessados.

Esta Norma contém o anexo A, de caráter informativo.

Introdução

A segurança no turismo de aventura envolve pessoas (tanto clientes quanto prestadores de serviços), equipamentos, procedimentos e as próprias empresas prestadoras dos serviços, inclusive as organizações públicas. Desta forma, uma abordagem sistêmica sobre os requisitos de serviços do produto de atividades de turismo de aventura é altamente recomendável, de modo a considerá-los sob seus diversos aspectos.

Assim, com o propósito de fornecer ferramentas adequadas para promover a segurança no turismo de aventura, a ABNT vem desenvolvendo normas para essas atividades, incluindo normas que tratam das informações a serem fornecidas aos potenciais clientes, das competências dos condutores de turismo de aventura, sejam genéricas sejam específicas, de sistemas de gestão da segurança e também normas que tratam dos requisitos para serviços relacionados com o fornecimento de alguns produtos turísticos no que se refere aos aspectos relativos à segurança e à qualidade.

O fornecimento seguro e responsável de serviços de turismo de aventura sob a forma de produtos turísticos específicos envolve uma série de aspectos, ações e medidas planejadas, inclusive incorporando práticas de gestão da qualidade e gestão de riscos.

Assim, a concepção das normas de requisitos de serviços para produto turístico com atividades de turismo de aventura pode ser uma referência inovadora para toda organização envolvida com a prestação desses serviços, de maneira semelhante aos que as normas de produtos na indústria o são. Assim, esta Norma pode ser utilizada por operadoras e por aqueles que recebem os turistas nos destinos, que devem também estar envolvidos no esforço da segurança nas atividades de turismo de aventura, e também pode ser usada por consumidores para selecionar os produtos de que pretendem usufruir com segurança.

A conformidade com os requisitos desta Norma, inclusive a sua demonstração, pode desempenhar um papel importante na comunicação de uma empresa com as partes interessadas, incluindo os clientes e potenciais clientes, as autoridades, as seguradoras, os seus concorrentes, os seus parceiros, os seus colaboradores ou os seus investidores, e na própria confiança que essas partes interessadas tenham.

Esta Norma de produto turístico aborda os elementos críticos relacionados com uma operação segura da atividade de turismo de aventura, de maneira que uma organização possa estabelecer parâmetros de controle da qualidade e segurança, incluindo os cuidados com as questões ambientais relacionadas à sua execução, utilizando as técnicas de gestão de riscos e incorporando processos de controle e melhoria contínua do produto.

Esta Norma aborda os serviços para o fornecimento de produtos turísticos de atividades de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues e foi redigida de forma a aplicar-se a todos os tipos e portes de organizações e para adequar-se a diferentes condições geográficas, culturais e sociais.

O sucesso da gestão dos serviços depende do comprometimento de todos os níveis e funções na organização, em especial da direção da equipe de condutores. A finalidade geral desta Norma é assegurar, de maneira sistemática e consistente, a prática segura e responsável de atividades de turismo de aventura.

Esta Norma se aplica a qualquer organização que ofereça produtos com atividades de turismo de aventura que deseje:

- a) aumentar a satisfação e segurança do cliente por meio da efetiva aplicação desta Norma, incluindo processos para controle e melhoria contínua do produto e a garantia da conformidade com os requisitos do cliente e requisitos regulamentares aplicáveis;
- b) demonstrar a capacidade do produto em assegurar a prática de atividades de turismo de aventura de forma segura e atendendo aos requisitos de segurança do cliente e requisitos regulamentares aplicáveis;
- c) buscar a certificação segundo esta Norma por uma organização externa; ou
- d) realizar uma auto-avaliação da conformidade com esta Norma.

1 Escopo

1.1 Objetivo

Esta Norma estabelece os requisitos para produtos de turismo fora-de-estrada utilizando veículos de tração 4x4 ou bugues, relativos à segurança dos clientes e condutores.

NOTA É importante ressaltar que a concepção de produtos turísticos envolve uma fase de planejamento e desenvolvimento do produto que não são objetos desta Norma.

1.2 Campo de aplicação

Esta Norma se aplica somente às atividades de turismo de aventura, não se aplicando a produtos de turismo que incluam outras atividades além das de turismo de aventura.

Esta Norma não se aplica a casos em que são necessários deslocamentos de acesso e de retorno para o início e após a conclusão das atividades de turismo de aventura.

Esta Norma não se aplica aos produtos turísticos com atividades fora-de-estrada que utilizem outros tipos de veículos.

2 Referências normativas

Os documentos relacionados a seguir são indispensáveis à aplicação deste documento ABNT. Para referências datadas, aplicam-se somente as edições citadas. Para referências não datadas, aplicam-se as edições mais recentes do referido documento (incluindo emendas).

ABNT NBR 15286 – Turismo de aventura – Informações mínimas preliminares a clientes

ABNT NBR 15331 – Turismo de Aventura – Sistema de gestão da segurança – Requisitos

ABNT NBR 15383 – Turismo de aventura – Condutor de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues – Competências de pessoal

3 Definições

Para os efeitos desta Norma, aplicam-se as seguintes definições:

3.1 turismo fora-de-estrada: Atividade de turismo que tem como elemento principal a realização de percursos em vias não-convencionais com veículos automotores.

NOTA O percurso pode incluir trechos em vias convencionais.

3.2 condutor de veículos 4x4 ou bugues: Profissional que conduz clientes nas atividades de turismo fora-de-estrada, dirigindo um veículo 4x4 ou bugue, ou que assiste quem o dirige.

3.3 ordem de serviço: Documento que relaciona os serviços a serem prestados pela organização em cada roteiro.

3.4 bugue: Veículo automotivo de porte pequeno, com tração 4x2, fabricado usualmente com fibra de vidro e pneus traseiros de banda larga, com capacidade de transpor terrenos arenosos.

3.5 veículo 4x4: Veículo automotivo de porte médio ou grande, com tração 4x4.

3.6 veículo de apoio: Veículo destinado ao apoio logístico durante a realização do percurso, exceto para remoção de acidentados.

3.7 atividades de turismo de aventura: Atividades oferecidas comercialmente, usualmente adaptadas das atividades de aventura, que tenham ao mesmo tempo o caráter recreativo e envolvam riscos avaliados, controlados e assumidos.

NOTAS

1 “Riscos assumidos” significa que ambas as partes têm uma noção dos riscos envolvidos.

2 As atividades de turismo de aventura podem ser conduzidas em ambientes naturais, rurais ou urbanos.

3 As atividades de aventura freqüentemente têm como uma das suas origens os esportes na natureza.

4 Requisitos gerais

O produto turístico deve ser planejado e fornecido de maneira que a segurança dos clientes, condutores e demais pessoas envolvidas no fornecimento do produto também expostas a riscos seja assegurada.

O responsável pela operação deve:

- a) assegurar que os condutores atendem aos requisitos de qualificação definidos nesta Norma;
- b) manter registro da manutenção das competências dos condutores;

- c) assegurar que todo serviço contratado a terceiros, que afete a qualidade e segurança do produto turístico, atende aos requisitos desta Norma e outros que a própria organização estabeleça;
- d) assegurar-se de maneira planejada que os recursos e meios necessários para a realização da atividade que impactam a segurança estejam disponíveis no momento e local previstos;
- e) respeitar as limitações de uso e os instrumentos de gestão existentes para o ambiente visitado;
- f) adotar os planos de uso e zoneamento ecológico disponíveis quando o atrativo estiver em Unidade de Conservação – UC, ou em áreas com alguma categoria de restrições ambientais;
- g) assegurar que sejam disponibilizadas informações necessárias ao processo de tomada de decisão antes da formalização da compra do produto turístico atendendo aos requisitos da ABNT NBR 15286.

De acordo com as características do local da operação e do próprio produto turístico oferecido, o estabelecimento do número máximo de veículos e clientes por operação deve ser considerado.

No planejamento e operação do produto devem ser adotadas as práticas ambientais e sociais responsáveis como, por exemplo, as recomendações consagradas para conduta consciente em ambiente natural.

Quando disponível, o planejamento do produto deve levar em conta a capacidade de carga do atrativo onde se realiza a atividade.

Para produtos desenhados para crianças, a idade mínima do cliente deve ser de 12 anos.

Caso a organização ofereça produtos turísticos para crianças menores de 12 anos ou para clientes portadores de necessidades especiais, este produto deve ser objeto de um planejamento específico que considere as características, procedimentos e equipamentos necessários para que a segurança desses clientes específicos seja assegurada. Esses produtos podem requerer profissionais, equipamentos e condições específicas diferentes dos previstos nesta Norma.

As medidas adotadas devem ser validadas, justificadas tecnicamente e documentadas.

Quando se pretender oferecer produtos noturnos, seu planejamento deve ser revisto e medidas adicionais devem ser consideradas para que a segurança dos clientes seja assegurada. Esse planejamento e as medidas adotadas devem ser documentados.

O itinerário deve ser previamente estabelecido e do conhecimento dos condutores envolvidos na operação. O itinerário deve estar documentado.

Recomenda-se que pelo menos um esboço do itinerário esteja disponível para as partes interessadas.

5 Condutores

5.1 Qualificação e quantidade de condutores

A organização deve assegurar que os condutores devem atender aos requisitos da ABNT NBR 15383.

A organização deve assegurar que os condutores conheçam:

- a) o manual do veículo, identificando ângulos de ataque e de saída, vão livre, periodicidade das trocas de óleos do motor e do freio, por exemplo, e outros aspectos relevantes do veículo;
- b) localização do diferencial e saber a sua altura e a da barra de direção do veículo utilizado em relação ao solo;
- c) os limites do veículo em transposição de trechos com água;
- d) a pressão adequada dos pneus para cada tipo de terreno.

Cada veículo deve contar com um condutor competente de acordo com os requisitos da ABNT NBR 15383. O condutor deve conduzir ou assistir o cliente que dirigir o veículo quando o produto admitir esta possibilidade.

6 Equipamentos e recursos

Devem ser utilizados veículos que, além do estabelecido pela legislação pertinente, disponham, no mínimo, dos seguintes equipamentos:

- a) caixa de ferramentas com conjunto de chaves de boca, alicate, conjunto de chaves de fenda, chave tipo *philips* (estrela), martelo, jogo de chave *allen*, faca;
- b) estojo de primeiros-socorros básicos;
- c) base para macaco;
- d) lanterna ou luz de socorro;
- e) cabo para reboque ou equivalente (por exemplo, cinta, corda etc.);
- f) compressor e calibrador para pneus;
- g) cabo de “chupeta” para socorro de bateria descarregada;
- h) equipamento de comunicação à distância (como, por exemplo, rádio-comunicador, celular);
- i) mapa ou conjunto de mapas que abranjam todo o roteiro.

No caso de bugues, os veículos devem dispor ainda do seguinte:

- a) ferramentas adicionais, como chave de vela, chave 11/13mm em forma de “U”;
- b) equipamento “santo - antônio” que ofereça segurança a todos os passageiros do veículo;
- c) peças de reposição para problemas mais freqüentes do veículo (como, por exemplo, cabo de acelerador, cabo de embreagem, correia, tampa de distribuidor, bobina, caixa eletrônica, velas e cabos de vela);
- d) assento traseiro impermeável e com estofamento reforçado.

No caso de veículos 4x4, os veículos devem dispor ainda do seguinte:

- a) peças de reposição para problemas mais freqüentes do veículo (como, por exemplo, jogo de rolamentos, jogo de correias, lâmpadas);
- b) gancho para fixação de cabos de resgate do veículo (traseiro e dianteiro).

O veículo deve exibir, em sua carenagem, dizeres ou símbolos que o identifiquem como veículo de turismo.

6.1 Comboios de bugues

Além dos equipamentos informados anteriormente, para comboios de bugues é necessário:

- a) a cada 10 veículos, dispor-se de um veículo de apoio (sem clientes);
- b) a partir de 10 veículos, peças de reposição adicionais como pneus traseiros e dianteiros.

6.2 Disponibilidades/quantidades

A operação do produto deve assegurar a disponibilidade de veículos em número suficiente para transportar os clientes sem ultrapassar o limite individual de cada veículo, de acordo com o estabelecido pela organização e pela legislação pertinente.

A organização deve prover os veículos e equipamentos a serem utilizados na operação. Os clientes não podem utilizar veículos e equipamentos que não sejam fornecidos pela organização.

A organização deve dispor do número suficiente de veículos e equipamentos completos em condições de uso para o número previsto de clientes.

Pode ser conveniente contar-se com equipamentos e peças sobressalentes de acordo com o histórico de uso no percurso específico.

6.3 Outros recursos

No caso de comboios de bugues, a organização deve dispor de pelo menos um mecânico a cada conjunto de no máximo 50 veículos. Comboios de até 10 veículos são dispensados deste requisito.

Nas operações de duração de mais de um dia, tanto em veículos 4x4 quanto em bugues, a operação deve dispor de provisão de água potável e alimentação para o grupo, para uso em casos de emergência.

Nas operações em veículos 4x4 de duração de mais de um dia, recomenda-se que a operação disponha de pneu sobressalente adicional ao pneu estepe.

A organização deve assegurar a disponibilidade de outros recursos necessários para a operação como ordens de serviço, mapas, *vouchers*, cartões de seguro e dinheiro para as despesas da viagem (combustível, pedágios, alimentação etc.).

6.4 Conservação e manutenção

A organização deve assegurar que os equipamentos em utilização estão em condições de uso.

A organização deve implementar e manter um procedimento de inspeção periódica, conservação e manutenção preventiva e corretiva de todos os veículos e equipamentos utilizados na operação. O procedimento deve estar documentado. Deve haver registro das verificações efetuadas em cada veículo.

No máximo até 24h antes do deslocamento, cada veículo deve ser submetido a uma revisão expedita, que deve ser registrada, e que deve incluir a verificação de:

- a) nível de óleo do motor;
- b) nível do fluido de freios;
- c) nível do fluido do radiador;
- d) nível da água do reservatório de limpeza do pára-brisa;
- e) pressão dos pneus;
- f) nível de combustível.

Após cada dia de operação, deve-se assegurar que o veículo seja limpo do excesso de resíduos, interna e externamente, e inspecionado quanto ao surgimento de eventuais problemas.

A organização deve manter um controle atualizado do tempo de uso dos veículos, respeitando o tempo máximo de utilização de acordo com a especificação dos fabricantes.

7 Informações sobre o cliente

7.1 Coleta do perfil

A organização deve contar com informações de cada cliente. Estas informações devem conter no mínimo:

- a) nome;
- b) telefone para contato;
- c) documento (CPF, carteira de identidade ou passaporte, quando os clientes forem estrangeiros);
- d) contato para caso de emergência;
- e) condições de saúde ou médicas específicas, como, por exemplo, relacionadas a: alergias, cirurgias, diabetes, epilepsia, problemas cardiovasculares, problemas articulares, problemas ósseos, problemas musculares, problemas de depressão, fobia ou euforia e gravidez;
- f) medicamentos em uso;
- g) se o cliente é maior ou menor de idade. Neste último caso, informar se é menor de 12 anos;
- h) experiência anterior com a atividade.

Recomenda-se solicitar informações sobre os planos de saúde do cliente.

A empresa deve encorajar que o cliente forneça as informações de forma detalhada, como medida para facilitar o atendimento a emergências.

A organização deve assegurar a confidencialidade das informações dos clientes, exceto nas circunstâncias relacionadas com atendimento a emergências.

7.2 Análise e tratamento das informações

A organização deve definir critérios para tratamento das informações mínimas dos clientes e quais providências devem ser adotadas. Os critérios devem ter justificativa técnica e devem ser documentados.

A organização deve efetuar uma revisão crítica das informações fornecidas para analisar se os clientes estão em condições de realizar as atividades. Deve haver um registro desta análise.

A organização deve assegurar que os clientes que não atendem aos critérios estabelecidos não realizem as atividades.

A organização deve assegurar que as informações relevantes sobre o perfil dos clientes sejam fornecidas previamente aos condutores envolvidos na realização da atividade.

8 Preparação do cliente

8.1 Informação ao cliente

As informações preliminares a serem fornecidas aos clientes antes da venda do produto estão definidas na ABNT NBR 15286. O responsável pela operação deve fornecer ou revisar, ainda, as seguintes informações antes da operação:

- a) descrição das características da atividade a ser realizada como roteiro e seu tempo de duração;
- b) procedimentos de mínimo impacto relativos à atividade que será realizada, as características ambientais dos locais de prática, os principais impactos ambientais e socioculturais negativos potenciais e as medidas de minimização, mitigação e compensação correspondentes;
- c) identificação dos condutores, sua qualificação e função, exibidas, por exemplo, através de uma credencial ou crachá;
- d) descrição dos cuidados com a segurança e as medidas a serem tomadas no caso de emergências;
- e) cuidados necessários relativos ao vestuário adequado para a atividade, principalmente o tipo de calçado, tipo de tecido das roupas e chapéu/boné;
- f) cuidados necessários relativos à exposição ao sol, à chuva, ao frio e a outras precauções, incluindo as orientações sobre o uso de protetor solar, repelente de insetos, capa de chuva e agasalho;
- g) itinerário (com local de saída e chegada);
- h) horário de saída e chegada;
- i) pontos de apoio durante o percurso (como, por exemplo, pontos de abastecimento, de repouso, de alimentação etc.);
- j) informar os equipamentos, alimentos e bebidas necessários que o cliente deve levar para a atividade que não sejam fornecidos pelo responsável da operação;
- k) duração do percurso (tempo e quilometragem aproximados);
- l) locais de pernoite (quando for roteiro de mais de um dia);
- m) plano de contingência;
- n) regras de uso específico da área, incluindo regulamentos, quando houver;
- o) se o produto inclui seguro para a atividade;
- p) outras informações pertinentes.

NOTA Pode ser fornecido ao cliente um resumo por escrito destas informações.

O fornecimento destas informações deve ser padronizado e registrado.

Recomenda-se que seja registrado que os clientes compreenderam as informações recebidas.

8.2 Conhecimento de riscos e responsabilidades

A organização deve apresentar ao cliente um documento que esclareça quais são os riscos e as responsabilidades inerentes à realização da atividade.

Recomenda-se que o responsável pela operação ressalte o papel da autoridade do condutor na realização da atividade.

A organização deve manter registro deste procedimento.

8.3 Preleção no início da operação

O condutor responsável pela operação deve realizar preleção aos clientes abordando, no mínimo, as seguintes informações:

- a) sua apresentação como condutor e a do veículo utilizado na operação;
- b) horário de chegada ao destino e, quando houver, o de retorno;
- c) programação e duração da atividade;
- d) procedimentos de segurança;
- e) procedimentos de comunicação entre os clientes e condutores;
- f) demais aspectos relevantes do roteiro.

9 Exigências de segurança

Os condutores devem conhecer previamente as condições gerais e eventuais alterações dos percursos onde será realizada a atividade.

Recomenda-se que seja oferecido ao cliente um seguro apropriado para a atividade.

9.1 Medidas de prevenção e segurança durante a progressão

O condutor é responsável pela segurança dos clientes dentro do veículo.

O condutor deve:

- a) assegurar que os clientes utilizem o cinto de segurança;
- b) evitar situações como aceleração intensa, freadas bruscas, curvas abruptas ou outras que causem desconforto ou sensação de perigo aos clientes;
- c) abster-se de atuar em operações quando estiver utilizando medicamentos que possam afetar a segurança da condução.

O responsável pela operação deve assegurar que existam procedimentos para os clientes que hesitem ou desistam de realizar a atividade, em particular sobre o que afeta a segurança.

O condutor pode decidir efetuar paradas para atender a eventuais necessidades de clientes, porém devem ser realizadas de modo a não comprometer a segurança da operação.

O condutor não deve continuar a operação quando verificar que o veículo não está com as condições mínimas de segurança.

O condutor deve dirigir defensivamente e manter o veículo com os faróis acesos, inclusive durante o dia.

A bagagem deve ser acondicionada de maneira segura.

Em operações de comboio, o condutor deve:

- a) manter contato visual com o veículo à frente ou atrás, mantendo distância segura em relação ao veículo da frente;
- b) evitar ultrapassar aleatoriamente os veículos do comboio.

9.2 Comunicação

Deve ser assegurado um meio de comunicação eficaz entre os condutores e entre estes e os clientes, inclusive quando houver grupos de clientes estrangeiros.

O responsável pela operação deve assegurar que haja um meio de comunicação (rádio-comunicador, celular, etc.) da base de apoio da operação (podendo ser este um veículo de apoio) com o grupo.

Os procedimentos de comunicação entre os condutores e clientes devem ser informados aos clientes previamente à exposição ao risco.

Para operações com duração acima de 4 horas, deve estar disponível meio de comunicação entre a base e pelo menos um dos veículos. Esta comunicação deve poder ser acionada a qualquer momento.

No caso de comboios, recomenda-se que esteja disponível meio de comunicação entre o primeiro e o último veículo.

10 Gestão de riscos

Deve-se avaliar os perigos existentes na sua operação e realizar uma análise de riscos conforme estabelecido na ABNT NBR 15331.

10.1 Inventário de perigos e riscos

Deve ser efetuado um inventário de perigos e riscos na realização do produto, documentado, segundo o estabelecido na ABNT NBR 15331. Entre outras, as possibilidades a seguir devem ser previstas na elaboração do inventário:

- a) aumento repentino do volume d'água devido às condições meteorológicas (no caso de itinerários que cruzem ou margeiem corpos d'água);
- b) mudanças de maré ou intensificação da arrebentação em regiões costeiras;
- c) queda do cliente;
- d) queda de pedras, galhos e outros objetos durante o percurso;
- e) desmoronamentos em áreas de falésia;
- f) animais na pista;
- g) insolação do cliente ou do condutor;
- h) hipotermia ou hipertermia;
- i) perda de equipamentos e outros suprimentos;
- j) acidente com o condutor;
- k) pane ou avaria do veículo;
- l) choque do veículo;
- m) atolamento do veículo;
- n) tombamento ou capotagem do veículo;
- o) contaminação do cliente ou condutor;
- p) acidentes com animais peçonhentos;
- q) indisposição do cliente ou condutores;
- r) sinalização precária no trajeto;
- s) interrupção da operação pelo cliente por motivos psicológicos, físicos ou outros;
- t) alagamento interno do veículo;
- u) perda do controle do grupo pelo condutor;
- v) incidentes por mudanças climáticas;
- w) pouca visibilidade devido às condições meteorológicas adversas.

O inventário deve ser revisado criticamente pelo menos uma vez por ano.

10.2 Análise e avaliação de riscos

Devem ser efetuadas a análise e a avaliação dos riscos, conforme estabelecido na ABNT NBR 15331.

10.3 Tratamento de riscos

Com base nos resultados da avaliação de riscos, deve ser elaborado um plano de tratamento de riscos, documentado. O plano de tratamento deve ser revisado criticamente pelo menos uma vez por ano.

10.4 Preparação e atendimento a emergências

Devem ser estabelecidos e mantidos planos e procedimentos para identificar o potencial e atender a incidentes, acidentes e emergências, bem como prevenir e reduzir as possíveis conseqüências que possam estar associadas a eles. Esses planos e procedimentos devem incluir a previsão de ações a serem executadas e as informações necessárias, de acordo com os eventos previstos e o inventário de perigos e riscos avaliados.

Esses planos devem conter as informações necessárias para o acionamento de planos específicos a partir de uma emergência constatada em campo ou um primeiro aviso enviado a uma pessoa designada, conforme estabelecido na ordem de prioridades e acionamentos de acordo com um planejamento prévio da operação e ações de emergência.

Plano(s) de ação em emergências deve(m) ser preparado(s) para as situações previstas mais críticas, identificadas na avaliação de riscos e deve(m) ser documentado(s). Deve haver uma justificativa técnica documentada para a seleção das situações objeto desse(s) plano(s).

Exemplo das situações previstas no planejamento das ações em emergência são:

- a) evacuação de pessoa em situação de risco;
- b) busca de pessoas perdidas;
- c) acidente com o condutor;
- d) prestação de primeiros socorros.

O planejamento de atendimento a emergências deve incluir:

- a) informações sobre a estrutura de autoridades e suas responsabilidades;
- b) informação prévia da realização da atividade a terceiros que possam iniciar uma ação de atendimento a emergência. Esse terceiro deve contar com orientações sobre como agir numa situação de emergência;
- c) análise da disponibilidade local para acionamentos e resgates;
- d) análise da disponibilidade de meios de comunicação na região e em todas as condições de realização do produto e estabelecimento de medidas eficazes para a comunicação numa situação de emergência;
- e) procedimento para dar o primeiro aviso;
- f) procedimento para a atuação do condutor em situações de emergência, inclusive no que se refere à maneira de lidar com as vítimas dentro e fora dos veículos;
- g) identificação da estrutura disponível para atendimento a emergências na região e procedimento para acioná-la. Essa identificação da estrutura deve assegurar que, no caso de uma emergência, exista:
 - levantamento das disponibilidades de atendimento médico e hospitalar na região, inclusive em relação a especialidades e serviços oferecidos;
 - meios para acionamento e resgates;
 - estimativa do tempo de resposta.

O condutor deve registrar as informações necessárias sobre o acidente, incluindo a identificação dos motoristas envolvidos e de eventuais testemunhas, de modo que posteriormente seja possível o rastreamento.

O cliente deve ser informado previamente dos recursos e facilidades disponíveis de atendimento a emergências nos locais de prática da atividade.

Os procedimentos previstos no planejamento de atendimento a emergências devem ser testados pelo menos uma vez por ano, sempre que exequível. Deve haver registros desses testes.

O planejamento do atendimento a emergências deve ser revisado criticamente pelo menos anualmente e após a ocorrência de incidentes, acidentes ou emergências.

Toda a equipe envolvida com a operação do produto deve ser capacitada na aplicação dos planos de atendimento em emergência, de acordo com a distribuição de responsabilidades e autoridades previstas.

Deve haver registros dessa capacitação.

11 Conclusão do produto

Ao final das atividades de turismo de aventura, deve ser aplicado um procedimento de conclusão formal do produto e despedida dos clientes, com a informação de que se encerra naquele ponto a aplicação dos requisitos desta Norma. Esse procedimento deve estar documentado e deve incluir a informação aos clientes sobre como proceder para fazer reclamações e como essas reclamações serão processadas. Deve incluir também medidas para a realização de uma avaliação do produto por parte dos clientes. Essa avaliação pode ser efetuada mediante o uso de formulários ou outros mecanismos de consulta. A conclusão do produto deve ser registrada.

Esses registros devem ser planejados de maneira que se possa avaliar o desempenho dos condutores e outro pessoal envolvido na realização do produto, colher as impressões dos clientes, obter observações gerais sobre a operação e o desempenho dos condutores e dos clientes, obter informações sobre o estado e o desempenho dos equipamentos e registros de incidentes que porventura ocorreram, medidas e procedimentos adotados, possíveis causas, conseqüências e recomendações para ações futuras. Isto pode ser feito, por exemplo, com um registro diário ou semanal, de acordo com o fluxo dos clientes e complexidade da operação, ou mesmo operação a operação.

12 Controle do produto

Devem ser tomadas medidas para se assegurar que a operação se desenrola de maneira planejada e controlada.

O condutor responsável pela operação, em operações de mais de um dia de duração, deve efetuar uma avaliação diária e regular das condições em que esta está transcorrendo. Essa avaliação deve incluir uma apreciação geral das condições dos clientes, acompanhamento das condições meteorológicas, condições dos equipamentos e outros dados relevantes. Recomenda-se que esta avaliação seja registrada (por exemplo, em um diário da operação).

O condutor responsável pela operação deve assegurar que, durante a operação, os clientes recebam orientações sobre como proceder e sobre os aspectos críticos relativos à segurança, quando pertinente.

Quando se utilizar subcontratação (de condutores, auxiliares, veículos ou de atividades incluídas no produto), deve estar implementado um processo de qualificação dos fornecedores e de acompanhamento do seu desempenho. Deve-se assegurar que os requisitos desta Norma são atendidos pelos subcontratados. Deve haver registros da qualificação e do acompanhamento da competência dos subcontratados.

A operação deve sistematicamente analisar de forma crítica os dados coletados, inclusive nos registros, e implementar melhorias ou ajustes nas suas atividades.

12.1 Registros

12.1.1 Manutenção de um sistema de registros

Registros devem ser estabelecidos e mantidos para prover evidências da conformidade com requisitos e da operação eficaz do fornecimento do produto. Registros devem ser mantidos legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis.

Os registros devem ser mantidos por um prazo compatível com as responsabilidades legais do fornecedor do produto.

12.1.2 Registros de críticas e sugestões

Deve ser mantido um sistema de registros de sugestões e críticas dos clientes, colaboradores e funcionários, que inclua:

- a) sugestão ou crítica;
- b) análise da sugestão ou crítica;
- c) identificação das causas;
- d) alternativas de solução e sua viabilidade;
- e) medidas propostas;
- f) medidas tomadas;
- g) avaliação da eficácia das medidas tomadas.

Os clientes, colaboradores e funcionários devem ser informados de como as sugestões e críticas são tratadas e deve ser dada resposta, sempre que possível, às sugestões e críticas recebidas, informando inclusive as medidas tomadas.

12.1.3 Registro de incidentes, incluindo acidentes

Deve ser mantido um registro de incidentes, incluindo os acidentes, que possibilite a rastreabilidade e acompanhamento das medidas e ações adotadas. O registro deve conter no mínimo as seguintes informações:

- a) atividade;
- b) data (inclusive hora);
- c) local (com a exatidão pertinente);
- d) envolvidos (clientes, condutores etc.);
- e) descrição (inclusive condições ambientais, equipamentos utilizados, circunstâncias particulares etc., quando pertinente);
- f) causa provável;
- g) tratamento;

- h) conseqüências;
- i) ações corretivas;
- j) ações preventivas;
- k) responsável pelas informações;
- l) aprovação do registro.

12.2 Procedimentos

Para a realização do produto devem ser estabelecidos e implementados por todos que possam afetar a segurança pelo menos os seguintes procedimentos documentados:

- a) recepção e despedida dos clientes;
- b) análise e avaliação crítica do produto;
- c) contratação e capacitação do pessoal;
- d) gestão, manutenção e conservação dos equipamentos e materiais;
- e) respostas a emergências;
- f) tratamento de sugestões e críticas.

12.3 Revisão crítica do produto

A realização do produto deve ser revisada periodicamente, verificando-se criticamente todos os aspectos da operação. Essa verificação deve ser efetuada pelo menos uma vez por ano. A verificação deve ser registrada.

A revisão crítica do produto deve levar em conta os resultados do acompanhamento da realização do produto (por exemplo, pela realização de produtos piloto periodicamente ou a inclusão de um revisor em uma realização do produto), a análise crítica dos registros de incidentes e acidentes, a análise crítica dos relatórios de atividades dos condutores, a análise crítica dos demais registros (qualificação e acompanhamento de fornecedores, competências dos condutores e demais pessoal, reclamações de clientes e respectivas medidas adotadas, etc.).

A revisão crítica deve resultar numa apreciação da segurança e da satisfação dos clientes e de eventuais medidas ou ações preventivas ou corretivas. Se necessário, devem ser estabelecidos plano(s) de ação para assegurar a implementação das medidas ou ações identificadas como necessárias ou oportunas.

13 Mitigação, compensação e conservação sócio-ambientais

O planejamento e a operação do produto com atividades de turismo de aventura devem considerar os impactos ambientais e sócio-culturais negativos e devem ser adotadas práticas para minimizá-los. Quando apropriado, podem-se adotar medidas para mitigar e compensar. Devem-se manter registros das medidas planejadas, sua implementação e os resultados divulgados.

Para os objetivos desta Norma, a consideração dos impactos ambientais e sócio-culturais pode ser baseada em experiência anterior, casos similares e aplicação de práticas consagradas, e não significa a elaboração de estudos e pesquisas específicos de avaliação e monitoramento ambiental e sócio-cultural.

Quando a atividade for realizada em Unidades de Conservação (UC), o planejamento da atividade deve considerar os planos de uso público e zoneamento ambiental ou plano de manejo da UC, quando houver.

Deve-se informar aos clientes:

- a) os principais impactos ambientais e sócio-culturais negativos potenciais;
- b) as medidas de minimização, mitigação e compensação correspondentes.

Anexo A (informativo)**Referências bibliográficas**

Ministério do Meio Ambiente - Programa Parques do Brasil - *Conduta consciente em ambientes naturais*

Ministério do Meio Ambiente - *Relatório Promoção e Ordenamento da Visitação em Unidades de Conservação, 2005*

Ministério do Meio Ambiente - *Relatório Diretrizes para planejamento e gestão de visitação em Unidades de Conservação, 2005*

Ministério do Turismo – *Manual de Criação e Organização de Grupos Voluntários de Busca e Salvamento de Turismo de Aventura, 2005*

Ministério do Turismo – *Relatório Diagnóstico de Regulamentação, Normalização e Certificação em Turismo de Aventura, 2005*